



**FACULTAD DE INGENIERÍA**  
**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE**  
**INGENIERÍA INDUSTRIAL**

**“PHVA APLICADO A LA CADENA DE SUMINISTROS EN EL  
CENTRO DE DISTRIBUCION TAILOY S.A. PARA EL  
AUMENTO DE LA PRODUCTIVIDAD”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**  
**INGENIERO INDUSTRIAL**

**AUTOR**

**CANDIOTTI GUTIERREZ, FRANKLIN ANDREE**

**ASESOR**

**MAG. DESMOND A. MEJIA**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**GESTION DE ABASTECIMIENTO**

**TRUJILLO – PERÚ**

**2015 - I**

“EN TIEMPOS DE CAMBIO, QUIENES  
ESTÉN **ABIERTOS AL APRENDIZAJE**  
**SE ADUEÑARÁN DEL FUTURO,**  
MIENTRAS QUE AQUELLOS QUE CREEN  
SABERLO TODO ESTARÁN BIEN EQUIPADOS  
PARA UN MUNDO QUE YA NO EXISTE”

***Eric Hoffer*** (1902-83).

PÁGINA DEL JURADO

---

PRESIDENTE

---

SECRETARIA

---

VOCAL

## **DEDICATORIA**

A mis padres: Graciela y Mauro, quien sacrifican cada minuto de sus vidas para ver a su hijo feliz, con el amor paciencia y sabiduría.

A mis hermanos: Maryclerk y Heinir, quienes con cada sonrisa son mi mayor inspiración para mi superación y con los consejos que me brindan.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por darme vida, salud, sabiduría y entereza durante ésta etapa académica del desarrollo de mi tesis.

A mis padres por su apoyo y amor durante toda mi etapa académica formativa y en el desarrollo de mi tesis.

A mis hermanos que con sus consejos contribuyeron a la elaboración de la tesis.

Al ingeniero Desmond Mejia quien me apoyo con sus recomendaciones y tiempo en la elaboración de la tesis.

**DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD****DECLARACIÓN JURADA**

Yo, Franklin AndreeCandiottiGutierrez, estudiante de la Carrera de Ingeniería Industrial de la Escuela Académico Profesional de Ingeniería de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 73870812, con la tesis titulada "PHVA aplicado a la cadena de suministros en el centro de distribución tailoy s.a. para el aumento de la productividad".

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima,..... de Julio del 2015.

Franklin CandiottiGutierrez

DNI N° 73870812

**ÍNDICE GENERAL**

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaración de autenticidad	iv
Índice	v
<b>RESUMEN</b>	vii
<b>ASBTRACT</b>	viii

**CAPÍTULO I: INTRODUCCION**

Antecedentes	12
Justificación	23
1.1. Problema	26
1.1.1. Realidad Problemática	26
1.1.2. Formulación del Problema	26
1.2. Hipótesis	27
1.2.1. Hipótesis General	27
1.2.2. Hipótesis Específica	27
1.3. Objetivos	27
1.3.1. Objetivo General	27
1.3.2. Objetivo Específicos	27
1.4. Marco Teórico	28
1.5. Marco Conceptual	41

**CAPÍTULO II: MARCO METODOLÓGICO**

2.1. Identificación Variables	46
2.2. Operacionalización de variables	46
2.3. Metodología	47
2.4. Tipos de estudio	50
2.5. Diseño de investigación	50
2.6. Desarrollo de la metodología	52
2.7. Población, muestreo y muestra	69
2.7.1. Población de estudio	69
2.7.2. Muestra	69
2.7.3. Muestreo	69
2.7.4. Unidad de análisis	69

2.7.5.	Criterios de inclusión	69
2.7.6	Criterios de exclusión	70
2.8.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	70
2.8.1.	Técnicas	70
2.8.2.	Instrumentos	70
2.8.3.	Validación y confiabilidad del instrumento	71
2.9.	Método Análisis de datos	72
2.9.1.	Definición de variables	73
2.9.2.	Prueba de Hipótesis	73
<b>CAPÍTULO III: RESULTADOS</b>		<b>77</b>
<b>CAPÍTULO IV: DISCUSION</b>		<b>72</b>
<b>CAPÍTULO V: CONCLUSION</b>		<b>74</b>
<b>CAPÍTULO VI: RECOMENDACIONES</b>		<b>76</b>
<b>CAPÍTULO VII: REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS</b>		<b>78</b>
<b>ANEXOS</b>		



## RESUMEN

Hoy en día las organizaciones que realizan operaciones en Centros de Distribución o Almacenes están expuestas a los cambios de la globalización cada vez enfocándose a la satisfacción del cliente, esto hace referencia tanto a los trabajos o actividades administrativas y operativas los cuales al desarrollarse de forma paralela dan como resultado el desarrollo de las actividades dentro de una organización.

En la actualidad, la competitividad entre las empresas, el reimpulso de los sectores productivos y otros factores han hecho necesario la mejora a todo nivel, desde la productividad, la calidad y la reducción de costos con el fin de mantener su posicionamiento en el mercado y de ampliar su participación en él.

En el sector de útiles de escritorio destaca la importancia del tiempo de entrega, la calidad del producto y la capacidad para atender pedidos específicos o de carácter de urgencia, es por esta razón que la Cadena de Suministros, como eje de las materias primas del proceso así como la entrega del producto requerido al cliente, ha adquirido suma importancia. Mediante una adecuada gestión de la Cadena de Suministros se pueden reducir costos, aumentar el nivel de satisfacción del cliente y afianzar el posicionamiento en el mercado.

Frente a este problema se realiza esta investigación la cual busca que los trabajos operativos relacionados a la atención al cliente, se realicen de una forma adecuada, es decir que se tenga un mejor control de productos, operaciones controladas, lo cual generaría que el cliente final este conforme con la atención brindada y así mismo mantenga su preferencia por la organización.

**PALABRAS CLAVES:** SATISFACCION AL CLIENTE, ALMACEN, STOCK, ROTACION DE PRODUCTOS.

### **ABSTRACT**

Today the organizations that operate in distribution centers or warehouses are exposed to changes of globalization increasingly focusing on customer satisfaction; this refers to both administrative and operational jobs or which to develop parallel activities result in the development of activities within an organization.

Today, competition among enterprises, the relaunching of the productive sectors and other factors have necessitated improvement at all levels, from productivity, quality and cost reduction in order to maintain its market position and to expand their participation in it.

In the sector of useful desktop highlights the importance of time delivery, product quality and the ability to address specific or urgent orders, is for this reason that Supply Chain, as the core of the process raw materials and product delivery to the customer required, has acquired paramount. Through proper management of the supply chain can reduce costs, increase customer satisfaction and strengthen the market position.

Faced with this problem this research which seeks to operational work related to customer service are carried out in an appropriate way, is done ie better control products, controlled operations have, which would generate the final customer this satisfied with the care provided and likewise maintained its preference for the organization.

**KEYWORDS:** Customer Satisfaction, Warehouse, Stock, Product Rotation.